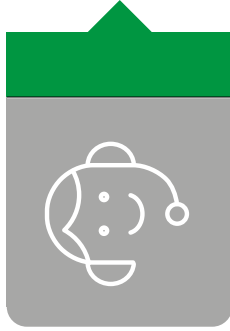
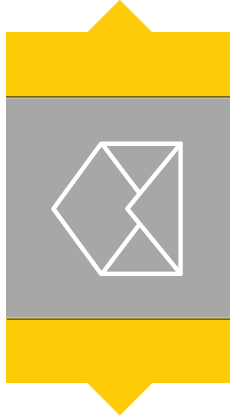


02 Canais de atendimento



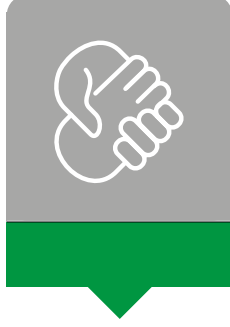
CENTRAL 162

De segunda a sexta das 7h às 21h
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h
*Ligação gratuita para telefone fixo
**Não recebe ligação de aparelho celular



www.ouvidoria.df.gov.br

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203.



Presencial

Controladoria-Geral
do Distrito Federal



GOVERNO DE
BRASÍLIA

www.cg.df.gov.br



www.cg.df.gov.br
www.ouvidoria.df.gov.br
www.transparencia.df.gov.br



2108.3201

Anexo do Palácio do Buriti,
12º, 13º e 14º andar

**Controladoria-Geral
do DF**

**CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO**

Serviço de Ouvidoria

01 Tipos de demandas

DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



A Carta de Serviços ao Cidadão da Controladoria-Geral tem o objetivo de facilitar o seu dia a dia para melhor aproveitamento dos serviços públicos prestados. As informações servem para dar mais clareza aos procedimentos. Leia antes de sair de casa e solicite o serviço do seu interesse. Exerça seus direitos.

Registre sua demanda em qualquer Ouvidoria do Governo de Brasília.

1. A ouvidoria recebe, trata e encaminha as demandas registradas. Elas serão analisadas cuidadosamente e reunidas em relatórios gerenciais, onde são apontados os serviços que precisam ser melhorados e as nossas principais necessidades.

2. A Controladoria-Geral tem o papel de auxiliar o Governo do Distrito Federal indicando correções e melhorias em todos os serviços públicos prestados. Assim, quando você utiliza a Ouvidoria para registrar sua demanda, também está colaborando para o trabalho da Controladoria-Geral. Juntos poderemos melhorar nossa cidade.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

REQUISITOS

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Tratamento específico para denúncias:

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Registro identificado:

- Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme **Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015**

Registro anônimo:

- Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros

Informar as primeiras providências adotadas

(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

Apurar e informar o resultado

(Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

03 Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro.

20 DIAS

A contar da data de registro.

- **GARANTIAS:** Segurança · Restrição de acesso a dados pessoais · Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais · Atendimento por equipe especializada

04 Denúncias

- **O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias** (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)